



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE LIMPIEZA y MANTENIMIENTO**

NORMA 08
Página 1 de 8

Revisión: 0.1
Fecha: Mayo, 2001

NORMA 08

Limpieza y Mantenimiento



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE LIMPIEZA y MANTENIMIENTO**

NORMA 08
Página 2 de 8

Revisión: 0.1
Fecha: Mayo, 2001

Sumario

- 1 Objeto
- 2 Alcance
- 3 Responsabilidades
- 4 Requisitos de servicio
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Equipamientos y señalización exterior
 - 4.3 Equipamientos interiores
- 5 Mecanismos de control
- 6 Anexos



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE LIMPIEZA y MANTENIMIENTO**

NORMA 08
Página 3 de 8

Revisión: 0.1
Fecha: Mayo, 2001

1. Objeto

- 1.1 La presente Norma tiene por objeto definir las características de calidad y los requisitos internos aplicables a los procesos de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de Uso público.

2. Alcance

- 2.1 Los requisitos que se establecen en esta Norma de calidad son aplicables a los procesos de limpieza y mantenimiento y en particular a:
- Instalaciones exteriores
 - Instalaciones interiores

3. Responsabilidades

La Dirección del espacio natural protegido asume la responsabilidad de adecuar a los requisitos establecidos en esta Norma de calidad los procesos de limpieza y mantenimiento del espacio natural protegido lo que implica comprometerse a:

- 3.1 Realizar los servicios de limpieza en el espacio natural protegido, asegurándose que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad indicados en esta Norma.
- 3.2 Realizar el mantenimiento y conservación de las instalaciones de Uso público del espacio natural protegido, asegurándose que se consiguen los objetivos de mantenimiento y conservación fijados en la Norma.
- 3.3 Establecer de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad del espacio natural protegido, los indicadores de calidad de la limpieza y mantenimiento necesarios para asegurar el nivel de servicio.

4. Requisitos de servicio

Los niveles de calidad del servicio de un espacio natural protegido forman parte de la política y objetivos de calidad del mismo y han de ser definidos por la Dirección. En esta Norma de calidad para la gestión del uso público de los espacios naturales protegidos se establecen niveles mínimos de calidad para los servicios de limpieza y mantenimiento, que son requisitos a cumplir para la obtención de la Marca de Calidad.



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE LIMPIEZA y MANTENIMIENTO**

NORMA 08
Página 4 de 8

Revisión: 0.1
Fecha: Mayo, 2001

4.1 Requisitos generales

- 4.1.1 La Dirección del espacio natural protegido asegurará el personal y los medios necesarios para las labores de limpieza y mantenimiento en el espacio natural protegido, de forma que garantice el correcto funcionamiento de los equipamientos de Uso público.
- 4.1.2 Todos los elementos de los equipamientos de Uso público se encontrarán en buen estado de uso y conservación, reparando o sustituyendo cualquiera que presente anomalías.
- 4.1.3 La limpieza y el mantenimiento estarán adaptados al nivel de uso de las instalaciones, a las variaciones periódicas anuales previstas en su utilización y al grado de deterioro por su exposición al medio natural.
- 4.1.4 El espacio natural protegido ofrecerá una imagen acorde con la conservación de los valores naturales y la protección del medio ambiente.
- 4.1.5 La Dirección del espacio natural protegido deberá contar con un procedimiento de actuaciones para el caso de mal funcionamiento de las instalaciones, que identifique la responsabilidad y las funciones del personal del espacio natural protegido así como los teléfonos de los servicios de mantenimiento.
- 4.1.6 Se llevará un registro por escrito de todas las actuaciones de mantenimiento y conservación.
- 4.1.7 Con independencia de las actividades de mantenimiento indicadas en esta Norma, se considera obligatorio el cumplimiento de los reglamentos aplicables a las instalaciones de los equipamientos del espacio natural protegido, tanto se trate de inspecciones como de revisiones de dichas instalaciones.
- 4.1.8 Las actividades de mantenimiento incluirán una revisión del correcto estado y funcionamiento de los elementos del equipamiento de Uso público.
- 4.1.9 Toda anomalía detectada e informada por el visitante se reparará o sustituirá a la mayor brevedad.
- 4.1.10 Los equipamientos de hospedaje que reciban grupos organizados recibirán una limpieza a fondo tras la salida del mismo y antes de su utilización por otros visitantes.
- 4.1.11. Cuando existan equipamientos en régimen de concesión o convenio, la Dirección del espacio natural protegido asegurará que se satisfacen los requisitos de limpieza y mantenimiento contenidos en esta norma.



4.2 Equipamientos y señalización exterior

- 4.2.1 La Dirección asegurará la recogida periódica de las basuras producidas por los visitantes en aquellos puntos que en el espacio natural protegido se dediquen a tal fin.
- 4.2.2 El mantenimiento de los equipamientos con instalaciones exteriores contemplará la limpieza periódica de los senderos ofertados al Uso público, áreas recreativas, miradores y lugares más visitados.
- 4.2.3 El mantenimiento de la señalización exterior asegurará la correcta legibilidad y colocación de las mismas.

4.3 Equipamientos interiores

4.3.1 Equipamientos de interpretación

- 4.3.1.1 Los materiales expositivos han de encontrarse en perfecto estado para facilitar la interpretación, reponiéndose los que por deterioro o rotura no cumplan correctamente tal fin.
- 4.3.1.2 El mantenimiento de los medios audiovisuales asegurará la correcta visualización y audición del montaje expositivo.

4.3.2 Sistemas de calefacción y aire acondicionado

- 4.3.2.1 Los sistemas de calefacción y aire acondicionado serán objeto de las revisiones establecidas por su fabricante o instalador, o por un especialista en este tipo de instalaciones.
- 4.3.2.2. Los equipos individuales de calefacción o aire acondicionado que pueda haber en los equipamientos de hospedaje se consideran como equipamiento de las mismas y, como tales, serán mantenidos de acuerdo con lo indicado en esta Norma y en los reglamentos de aplicación.
- 4.3.2.3. La revisión del sistema que suministra agua caliente incluirá, entre otras tareas, la comprobación periódica del caudal, temperatura y tiempo para alcanzarla en el extremo más alejado de la red y en cualquier condición de demanda, salvo que el sistema disponga de presurizador y acumulador de agua caliente.
- 4.3.2.4 Cuando se trate de calefacción por agua caliente, la revisión del sistema incluirá la comprobación y purgado de los radiadores en la época previa a su puesta en funcionamiento.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE LIMPIEZA y MANTENIMIENTO	NORMA 08 Página 6 de 8
		Revisión: 0.1 Fecha: Mayo, 2001

4.3.3 Sistemas de emergencia y contra incendios

4.3.3.1 Todos los sistemas de emergencia y contra incendios, exigidos o no, serán objeto de las revisiones previstas por sus fabricantes o instaladores o, en su caso, por un especialista en este tipo de instalaciones cumpliendo con los Reglamentos correspondientes.

4.3.4. Instalaciones eléctricas

4.3.4.1 Todas las instalaciones eléctricas: elementos de regulación y control del suministro de electricidad, tales como transformadores, cuadros de interruptores, limitadores, fusibles, etc. deberán encontrarse, en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento.

4.3.4.2 Las actividades de mantenimiento de las instalaciones eléctricas incluirán su comprobación periódica.

4.3.5 Instalaciones de limpieza y cocinas

4.3.5.1 Todos los equipos y aparatos de las instalaciones de limpieza y cocinas, cuyo mantenimiento no esté definido en otros apartados de esta Norma, deberán de encontrarse, en todo momento, en buen estado de conservación y funcionamiento. Las actividades de mantenimiento incluirán la comprobación periódica de estos equipos y aparatos.

4.3.5.2 Los equipos e instalaciones que utilicen gas se revisarán e inspeccionarán de acuerdo con los Reglamentos correspondientes.

4.3.6 Ascensores

4.3.6.1. Los ascensores serán objeto de las revisiones previstas por el fabricante o, en su caso, por un especialista en mantenimiento de ascensores.

4.3.6.2 Además de las revisiones, todos los ascensores pasarán, con la periodicidad establecida, las inspecciones previstas en el reglamento correspondiente, quedando debidamente registrados en los libros de instalaciones.

4.3.6.3 Ante cualquier anomalía en el funcionamiento de los ascensores o montacargas incluyendo como tales, además de las propias de los desplazamientos, todas las de elementos auxiliares (luz, alarma, teléfono, etc.) y las roturas en elementos de protección o decorativos, los Servicios de Mantenimiento anularán la función del mismo, colocando los correspondientes avisos hasta que se produzca la reparación.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE LIMPIEZA y MANTENIMIENTO	NORMA 08 Página 7 de 8
		Revisión: 0.1 Fecha: Mayo, 2001

4.3.7 Depuradoras y fosas sépticas

4.3.7.1. El espacio natural protegido contará con un sistema de depuración de aguas residuales que garantice el correcto tratamiento de los residuos generados en los equipamientos.

4.3.7.2 Las instalaciones de depuración se revisarán e inspeccionarán de acuerdo a los Reglamentos correspondientes.

5 Mecanismos de control

5.1 El Plan de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de la Dirección, las actividades necesarias para asegurar que se cumplen los requisitos indicados en esta Norma. Dichas instrucciones estarán documentadas como mínimo en lo que se refiere a alcance, frecuencia y responsabilidad de realización

5.2 La limpieza de los equipamientos tendrá en cuenta, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de las rutinas de limpieza
- Comprobación, durante la limpieza, del funcionamiento de luces y demás equipos del equipamiento.

5.3 La supervisión de limpieza en zonas comunes y sus baños incluirá un recorrido de inspección diario por las distintas zonas, una vez realizada su limpieza. En esta inspección se comprobará la limpieza de éstas, así como el funcionamiento de luces y otros equipos.

5.4 Las deficiencias significativas (por su importancia o repetición) se considerarán como situaciones adversas a la calidad y, por lo tanto, objeto de mejora.

5.5 La supervisión del mantenimiento de instalaciones contemplará, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Cumplimiento, a través de libros, partes de trabajo o sistema similar de las tareas y frecuencias de las actividades de mantenimiento de las instalaciones.
- Planificación de las revisiones e inspecciones reglamentarias
- Comprobación, durante las tareas de mantenimiento, que éstas se llevan a cabo de la forma establecida.
- Inspección periódica (como mínimo anual) de las instalaciones y equipamientos. Esta inspección incluirá la comprobación del correcto estado de funcionamiento y conservación de los equipos y aparatos.

5.6 El resultado de estas supervisiones se registrará y archivará para su utilización como indicador de calidad.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE LIMPIEZA y MANTENIMIENTO	NORMA 08 Página 8 de 8
		Revisión: 0.1 Fecha: Mayo, 2001

6. ANEXOS

No aplica, de momento.